

Қазақстан Республикасының білім және ғылым министрлігі

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті



О. Әшімов

2014 жылғы «21» «03» .

ПРОЦЕДУРА

БАСШЫЛЫҚ ЖАҒЫНАН ТАЛДАУ

Көшірме	Код	Басылым	Үдеріске жауапты	Сапа бойынша жауапты
	ПРО СКГУ 502-14	төртінші	М.В. Погребицкая	М.В. Погребицкая

Тармақтардың өзгертілуі

Петропавл қаласы, 2014

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Анализ со стороны руководства	ПРО СКГУ 502-14	Стр. 2 из 18

Мазмұны

1.	Жалпы ережелер	2
2.	Нормативтік сілтемелер	2
3.	Терминдер мен анықтамалар.....	3
4.	Белгілеулер мен қысқартулар	3
5.	СМЖ талдауын жоспарлау	3
6.	СМЖ талдауына арналған кіріс деректер.....	4
7.	Университет менеджменті жүйесінің талдауы.....	5
8.	Университет басшылығы жағынан СМЖ талдауының шығыс деректері	5
9.	Ішкі нормативтік құжаттарға өзгерістер енгізу	6
10.	Үдеріс нәтижесінің көрсеткіштері және оларды өлшеу әдістері	6
A1.	Университет саясатына қойылатын талаптар.....	7
A2.	Университет мақсаттарына қойылатын талаптар	7
Б.	Сапа менеджменті жүйесінің сегіз қағидаты	8
В.	«Басшылық жағынан талдау» үдерісінің блок-тәсімі.....	9

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

- 1.1. «Сапа бойынша жазбалар» процедурасы менеджмент жүйесінің тұрақты жарамдылық, баламалылық және нәтижелілік кепілі **мақсатында**, сондай-ақ, осы жүйені жақсарту бойынша мүмкіндіктерді іздеу үшін «М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті» ШЖҚ-дағы РМК (әрі қарай – Университет) басшылығы жағынан менеджмент жүйесінің талдау үдерістерін анықтайды.
- 1.2. Басшылық жағынан талдаудың кіріс деректерінің дайындығы мен шығыс деректердің ресімделуін Сапа бойынша басшылықтың өкілі **ұйымдастырады** және **бақылайды**. Жұмыстың техникалық бөліміне Сапа бойынша жауапты болады.
- 1.3. Университет менеджменті жүйесінің талдауын жоғары басшылық **жүзеге асырады**.
- 1.4. Көрнекілік үшін В қосымшада «Басшылық жағынан талдау» үдерісінің кіріс/шығыс блок-тәсімі мен матрицасы ұсынылған.
- 1.5. Осы процедура Университеттің ішкі нормативтік құжаты болып табылады және менеджмент жүйелеріне тексерістер жүргізу кезіндегі сертификаттау органдарының аудиторларынан, сонымен қатар Университет Ректорымен рұқсат етілген серіктес-тұтынушылардан (олардың талаптары бойынша) басқа жақтарға **ұсынуға** жатпайды.

2. НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

- 2.1. Осы құжат келесі нормативтік құжаттардың талаптарының есепке алынуымен әзірленді:

МС ИСО 9000:2005	Сапа менеджменті жүйесі. Негізгі ережелер және сөздік.
МС ИСО 9001:2008	Сапа менеджменті жүйесі. Талаптар.
МС ИСО 9004:2009	Сапа менеджменті жүйесі. Қызметті жақсарту бойынша ұсыныстар.
РК СКГУ 001-14	Сапа бойынша басшылық.
ПРО СКГУ 401-14	Ішкі нормативтік құжаттама.
ПРО СКГУ 501-14	Жақсартуды жоспарлау.
ПРО СКГУ 713-14	Сатып алу.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Анализ со стороны руководства	ПРО СКГУ 502-14	Стр. 3 из 18

ПРО СКГУ 801-14 Ішкі тексерістер.
 ПРО СКГУ 802-14 Сәйкессіз өнім.
 ПРО СКГУ 803-14 Түзету және алдын ала ескерту әрекеттері.

2.2. Осы процедура келесі үлгілерді әрекетке енгізеді:
 Ф СКГУ 502-02-14 СМЖ талдауына дайындық жоспары.

3. ТЕРМИНДЕР МЕН АНЫҚТАМАЛАР

Менеджмент жүйесінің талдауы белгілі мерзімділікпен, бірақ жылына бір реттен кем емес жоғары басшылықпен Университет менеджменті жүйесінің қызмет атқаруына талдау мен бағалау жүргізу бойынша кешенді жұмыстар.

Саясат жоғары басшылықтың ұйым үшін бағдар болып қызмет ететін, қарастырылып жатқан саладағы нақты ниеттері мен қағидаттары. Саясат жоғары басшылыққа түбегейлі шешімдер қабылдауға, ал қызметкерлер құрамына басшылықтың әрекетін баламалы түсінуге көмектеседі.

Мақсаттар белгілі кезеңде Университет қол жеткізуге тырысатын негізгі көрсеткіштер (әдетте басшылық жағынан талдаулары арасында). Мақсаттар өлшемді, яғни, бекітілген мерзімде олардың нәтижелілігін тексеруге мүмкіндік беретін болуы тиіс.

4. БЕЛГІЛЕУЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР

ИСО стандарттау бойынша халықаралық ұйым.
 МС халықаралық стандарт.
 СМЖ сапа менеджменті жүйесі.
 СБӨ Сапа бойынша басшылықтың өкілі.
 СЖ Сапа бойынша жауапты.
 ПРО СКГУ Университет процедурасы.
 Университет «М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті» ШЖҚ-дағы РМК.

5. СМЖ ТАЛДАУЫН ЖОСПАРЛАУ

- 5.1. Басшылық жағынан СМЖ талдауын өткізу Университетте, ережеге сай, оқу жылы аяғына (мамыр, маусым) оқу жылы жұмысының қорытындылары бойынша жоспарланады.
- 5.2. Қажетті болған жағдайда Университеттің басшылығы жағынан жоспардан тыс (сертификаттау кезінде, маңызды сәйкессіздіктер табылған кезде және т.б.) СМЖ талдауы жүргізілуі мүмкін.
- 5.3. СМЖ талдауы бойынша жұмыстар басталғанға дейін Ректор өткен кезеңге дайындығын СБӨ келісімі бойынша СЖ жүзеге асыратын басшылық жағынан СМЖ талдауын жүргізудің тәртібі мен мерзімі туралы бұйрық шығарады.
- 5.4. Осы бұйрықты дайындау үдерісінде СЖ келесі бөлімдерден тұратын жұмыс өткізудің ұсынылмалы жоспарын әзірлейді: кіріс деректерді дайындау, талдау жүргізу және шығыс деректерді ресімдеу (Ф СКГУ 502-02-14).
- 5.5. Жоспардың кіріс деректерді дайындау бойынша бөлімінде үдерістер бойынша өздерінің есептерін және осы есептерді ұсыну мерзімдерін ұсынатын жауаптылар болуы тиіс.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Анализ со стороны руководства	ПРО СКГУ 502-14	Стр. 4 из 18

6. СМЖ ТАЛДАУЫНА АРНАЛҒАН КІРІС ДЕРЕКТЕР

- 6.1. Басшылық жағынан СМЖ талдауын жүргізудің мерзімі мен тәртібі туралы бұйрық және оған қосылатын жоспар негізінде Үдерістер бойынша жауаптылар ПРО СКГУ 501-14 сәйкес дайындалған өздерінің есептерін ресімдеулері және ұсынулары тиіс. Бұған қоса олар ұсынылған ақпараттың шынайылығына жауап береді.
- 6.2. СМЖ талдауы үшін барлық есептерді жиналуын және тапсыру бойынша орындалуын бақылауды СЖ жүзеге асырады.
- 6.3. СЖ келіп түскен материалдарды қарастырады, талдайды, жинақтайды және қажетті болған жағдайда түсіндіруді немесе қосымша деректерді сұратады.
- 6.4. СБӨ келіп түскен құрама есептер негізінде «Басшылық жағынан СМЖ талдауы» құжатының жобасын дайындайды.
- 6.5. «Басшылық жағынан СМЖ талдауы» құжатын ресімдеу кезінде келесі мазмұндағы реттілікті ұстануға кеңес беріледі:
 - есеп беру кезеңінің сапа саласындағы Мақсаттары;
 - Мақсаттарды іске асыру үшін белгіленген ресурстар;
 - үдерістер (қызмет түрлері) разрезінде қол жеткізілген нәтижелер;
 - пайда болған мәселелер мен жақсартулар бойынша ұсынымдар;
 - СМЖ нәтижелілігінің жалпы бағасы;
 - СМЖ-ны жақсарту бойынша шешімдер.
- 6.6. Қол жеткізілген нәтижелер бөліміне келесі материалдарды енгізуге кеңес беріледі:
 - өткен кезең бойынша СМЖ талдауы шешімдерінің орындалуы;
 - өткен кезең бойынша жоспарлардың, шешімдер мен бағдарламалардың орындалуы;
 - қызметкерлер құрамымен жұмыс және атқарушы пәндердің жағдайы;
 - СМЖ ішкі/сыртқы тексерістерінің нәтижелерінің бағалауы мен талдауы;
 - тұтынушылардың талаптары мен қанағаттанушылығы, соның ішінде шағымдар мен кінәраттар бойынша жұмыстар;
 - сәйкессіздіктермен жұмыс, соның ішінде әлеуетті сәйкессіздіктер;
 - Университет қызметінің оқу нәтижелері.
- 6.7. Мүмкін болған кезде қол жеткізілген нәтижелер өткен кезеңнің деректерімен салыстырылған түрінде ұсынылуы тиіс.
- 6.8. Пайда болған мәселелер мен жақсартулар бойынша кеңестер бөліміне келесі материалдарды енгізуге кеңес беріледі:
 - мақсаттарды іске асыру барысында, соның ішінде ресурстардың жетіспеушілігімен Университеттің бөлімшелері кезіккен мәселелер туралы мәліметтерді;
 - Университеттің бөлімшелерінен келіп түскен жақсартулар бойынша кеңестер (мәселелердің себептерін жою үшін), соның ішінде ресурстарға қажеттілік.
- 6.9. СМЖ нәтижелілігін бағалау бойынша бөлім нәтижеліліктің әділ бағалануын қамтуы тиіс, яғни, қойылған Мақсаттарға қаншалықты қол жеткізілді.
- 6.10. Келесі бөлім жүргізілген СМЖ талдауының нәтижелері бойынша жоғары басшылық қабылдаған, төмендегілерге бағытталған жақсартулар бойынша шешімдерді қамтуы тиіс:

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Анализ со стороны руководства	ПРО СКГУ 502-14	Стр. 5 из 18

- СМЖ нәтижелілігінің (тиімділігінің) артуы, соның ішінде оның жеке үдерістеріне;
- бекітілген талаптар мен тұтынушылардың болжалдарына сәйкес оқу қызметін жақсартуына;
- СМЖ-ны қажетті ресурстармен қамсыздандыруға;
- СМЖ-ның кезекті талдауын өткізу мерзімдеріне (әдетте бір жылдан соң).

6.11. Сондай-ақ, СБӨ Ақосымшаның талаптарын басшылыққа ала отырып құжаттардың жобаларын дайындайды:

- Университеттің сапа саласындағы Саясатының жаңа басылымы (қажетті жағдайда);
- Университеттің сапа саласындағы Мақсаттарының жаңа басылымы.

7. УНИВЕРСИТЕТ МЕНЕДЖМЕНТІ ЖҮЙЕСІНІҢ ТАЛДАУЫ

- 7.1. СЖ СБӨ-мен дайындалған құжаттардың жобаларының қажетті санын көбейтеді және СМЖ талдауы бойынша кеңестің қатысушылары танысу үшін тапсырады.
- 7.2. Жоғарыда көрсетілген құжаттардың жобаларымен танысқан соң Ректор кеңестің өткізілуінің ақырғы мерзімдері туралы шешім қабылдайды. Сұрақ бөлімшелердің жетекшілерінің шақырылуымен Университеттің Ғылыми кеңесінің жұмысы аясында қарастырылуы мүмкін.
- 7.3. СБӨ кеңесте баяндама жасайды және құжаттардың жобаларын қарастыруды және бекітуді ұсынады.
- 7.4. Жиналысқа қатысушылар алдын-ала анықталған регламент бойынша сөз сөйлейді және өздерінің көз-қарастары мен сұрақтың мәні бойынша ұсыныстарын білдіреді.
- 7.5. Талқыланып жатқан мәселелер бойынша біртұтас көз-қарасқа жету бойынша Ректор басшылық жағынан СМЖ талдауына қорытынды жүргізеді және шешім мен қорытындыларды тұжырымдайды.
- 7.6. Кеңестің ПРО СКГУ 403-14 сәйкес ресімделетін хаттамасын СЖ немесе басқа тағайындалған тұлға жүргізеді.

8. УНИВЕРСИТЕТ БАСШЫЛЫҒЫ ЖАҒЫНАН СМЖ ТАЛДАУЫНЫҢ ШЫҒЫС ДЕРЕКТЕРІ

- 8.1. Құжаттардың жобаларына өзгерістер енгізілгеннен кейін СБӨ оларды Ректорға бекітуге тапсырады.
- 8.2. Бекітілген құжаттар СЖ-ға тапсырылады, ол ПРО СКГУ 401-14 сәйкес:
- олардың Түпнұсқаларды тіркеу журналына тіркеуін жүзеге асырады;
 - тұрақты сақтау үшін тиісті іске орналастырады;
 - Саясат пен Мақсаттардың жаңа басылымдарының көшірмелерінің қажетті санын жасайды;
 - Саясат пен Мақсаттардың көшірмелерін қолтаңба бойынша Көшірмелерді есепке алу журналына тіркеуі мен таратылуын жүзеге асырады.
- 8.3. СБӨ басшылық пен үдеріс бойынша жауаптылардың (бөлімшелердің жетекшілері) қатысуымен өткен кезеңнің СМЖ нәтижелері бойынша жалпы жиналыс ұйымдастырады. Бұл жиналысқа Ректор немесе оның тапсырмасы бойынша СБӨ жетекшілік етеді.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Анализ со стороны руководства	ПРО СКГУ 502-14	Стр. 6 из 18

- 8.4. Жалпы жиналыста сөз сөйлеген кезде мазмұндаманың келесі тәртібін ұстануға кеңес беріледі:
- өткен жылдың Мақсаттары;
 - СМЖ-ң нәтижелілігі;
 - туындаған мәселелер мен жақсартулар бойынша келіп түскен ұсынымдар;
 - қабылданған шешімдер, соның ішінде ресурстарды бөлу бойынша шешімдер;
 - жаңа Саясат;
 - жаңа Мақсаттар;
 - басшылық жағынан кезекті талдау өткізу үшін мерзімдер;
 - пайда болған сұрақтарға жауаптар.
- 8.5. Жиналыс барысында СЖ немесе басқа тағайындалған тұлға жиналыстың ПРО СКГУ 403-14 сәйкес ресімделетін хаттамасын жүргізеді.
- 8.6. Жиналыс аяқталғаннан кейін ЖОО қызметкерлер құрамы Саясатпен және Мақсаттармен ЖОО сайтындағы электронды журналда таныстырылуы тиіс.
- 8.7. Университеттің бөлімшелерінде қызметкерлер құрамының таныстырылуына сол бөлімшелердің жетекшілері жауапты болады. Бұл мақсатпен олар бөлімшелердің жиналысын жүргізе алады және танысу туралы мәліметті жеке Танысу журналдарында тіркеулері тиіс (ПРО СКГУ 401-14).

9. ІШКІ НОРМАТИВТІК ҚҰЖАТТАРҒА ӨЗГЕРІСТЕР ЕНГІЗУ

- 9.1. Басшылық жағынан СМЖ талдауы үдерісінде қабылданған шешімдер әдетте ішкі нормативтік құжаттарға өзгерістер енгізілуін талап етеді.
- 9.2. СЖ басшылық жағынан СМЖ кезекті талдауы аяқталуы бойынша:
- өзгертулер енгізілуінің қажеттілігін талдайды және СБӨ-ге нәтижелер туралы баяндайды;
 - Сапа бойынша басшылықтың жаңа басылымының шығарылуын, ал қажетті болған жағдайда ПРО СКГУ 401-14 сәйкес СМЖ жеке процедураларының шығарылуын да ұйымдастырады.

10. ҮДЕРІС НӘТИЖЕСІНІҢ КӨРСЕТКІШТЕРІ ЖӘНЕ ОЛАРДЫ ӨЛШЕУ ӘДІСТЕРІ

№	Көрсеткіш	Өлшеу бірлігі	Нормативтік мәні	Өлшеу әдісі	Деректер көзі	Есептік формулалар	Бағалау кезеңі
1	Басшылық жағынан талдаудың нәтижелері бойынша шешімдерді орындау (Ғылыми кеңестің шешімі)	%	100%	Салыстыру әдісі	Ғылыми кеңестің хаттамасы, «Басшылық жағынан талдау» құжаты	$\frac{\text{орындалған шешімдердің саны}}{\text{қабылданған шешімдердің саны}} * 100\%$	1 жыл
2	Сапа саласындағы Саясаттың әрбір бағытының нәтижелілігі	%	100%	Есептік	«Басшылық жағынан талдау» құжаты	$\frac{\text{Саясат бағыты бойынша қол жеткізілген Мақсаттардың саны}}{\text{қойылған Мақсаттардың саны}} * 100\%$	1 жыл

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Анализ со стороны руководства	ПРО СКГУ 502-14	Стр. 7 из 18

А қосымша

A1. УНИВЕРСИТЕТ САЯСАТЫНА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

1. Университеттің жоғары басшылығы жүйелі түрде осы процедураның талаптарына сәйкес Университет Саясатының нәтижелілігіне талдау жүргізеді. Мұндай талдаудың негізгі мақсаты – тұрақты жақсартудың мақсаттары үшін Саясаттың жарамдылығын анықтау.
2. Жоғары басшылықтың Саясаты қайта қарастырылады, егер Саясат:
 - нәтижелілікке қол жеткізбеген, яғни, Саясат шынымен әрекет етпеген;
 - ұйымның ортақ мақсаттарына сәйкес келмеген;
 - Мақсаттарды әзірлеу және олардың нәтижелілігі үшін негізді қамсыздандырмаған;
 - қызметкерлер құрамының Университеттің жоғары басшылығымен өзара түсінушілігін қамсыздандырмаған;
 - қызметтің өзгертілген шарттарына байланысты ескірген жағдайда.
3. Саясатты қайта қарастырған кезде келесі талаптарды ескеру қажет:
 - Саясат ұйымның Университет қызметінің мәлімденетін аясы мен түріне қатысты нақты мақсаттарына сәйкес келуі тиіс;
 - Саясат менеджмент жүйесінің нәтижелілігінің тұрақты жақсаруына айнамастық танытуы тиіс;
 - Саясат Университет жоғары басшылығының айнамастығынан тұруы, тұтынушылардың, нормативтік құқықтық актілер мен басқа мүдделі жақтардың талаптарына сай болуы тиіс.
4. Саясатты қайта қарастыру кезінде сегіз ұстанымның (Б қосымша) қолданылуын қарастыруға кеңес беріледі.

A2. УНИВЕРСИТЕТ МАҚСАТТАРЫНА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

1. Университетте Саясат негізінде Мақсаттар әзірленеді:
 - Тұтынушылардың және/немесе мүдделі тұлғалардың талаптарын қанағаттандыру;
 - Университет өнімдерінің бекітілген талаптарға сәйкес келуіне жету;
 - менеджмент жүйесін тұрақты жақсарту үшін.
2. Университет Мақсаттары:
 - Университеттің Саясатына қарсы келмеуі;
 - өлшемді, яғни, олардың нәтижелілігі бекітілген мерзімде тексерілуі мүмкін болуы;
 - деректердің жинағын және олардың жетістіктері мен жетпеген жетістіктерінің нәтижелері бойынша кейінгі талдау жүргізуге мүмкіндік беруі;
 - қол жетерліктей болуы тиіс.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Анализ со стороны руководства	ПРО СКГУ 502-14	Стр. 8 из 18

Б қосымша

Б. САПА МЕНЕДЖМЕНТІ ЖҮЙЕСІНІҢ СЕГІЗ ҚАФИДАТЫ *

1. ТҰТЫНУШЫҒА БАҒДАРЛАНУ

Ұйымдар өздерінің тұтынушыларына тәуелді және сондықтан олардың ағымдағы және болашақтағы қажеттіліктерін түсінуге, олардың талаптарын орындауға және олардың болжалдарынан асып түсуге ұмтылулары тиіс.

2. КӨШБАСШЫЛЫҚ

Жетекшілер ұйым мақсаттарының біртұтастылығы мен қызмет бағытын қамтамасыз етеді. Оларға ұйымның мәселелерін шешуде жұмысшылар толығымен қатыса алатын ішкі ортаны құрған және қолдаған жөн.

3. ЖҰМЫСШЫЛАРДЫ ТАРТУ

Барлық деңгейдегі жұмысшылар ұйымның негізін құрайды және олардың толығымен тартылуы ұйымға олардың қабілеттіліктерін тиімді қолдануға мүмкіндік береді.

4. ҮДЕРІСТІК ТӘСІЛ

Қажетті нәтижеге қызмет және тиісті ресурстар үдеріс ретінде басқарылған кезде тиімдірек қол жеткізіледі.

5. ЖҮЙЕЛІК ТӘСІЛ

Өзара байланысты үдерістердің жүйе ретінде табылуы, түсінілуі мен менеджменті ұйымның мақсаттарына қол жеткізу кезінде оның нәтижелілігі мен тиімділігіне үлесін қосады.

6. ТҰРАҚТЫ ЖАҚСARTY

Ұйым қызметінің тұрақты жақсартылуы жалпы алғанда ұйымның өзгермейтін мақсаты секілді қарастырылған жөн.

7. АҚИҚАТТАРҒА НЕГІЗДЕЛГЕН ШЕШІМДЕР ҚАБЫЛДАУ

Тиімді шешімдер деректер мен ақпараттардың талдауына негізделеді.

8. ЖАБДЫҚТАУШЫЛАРМЕН ӨЗАРА ТИІМДІ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТАР

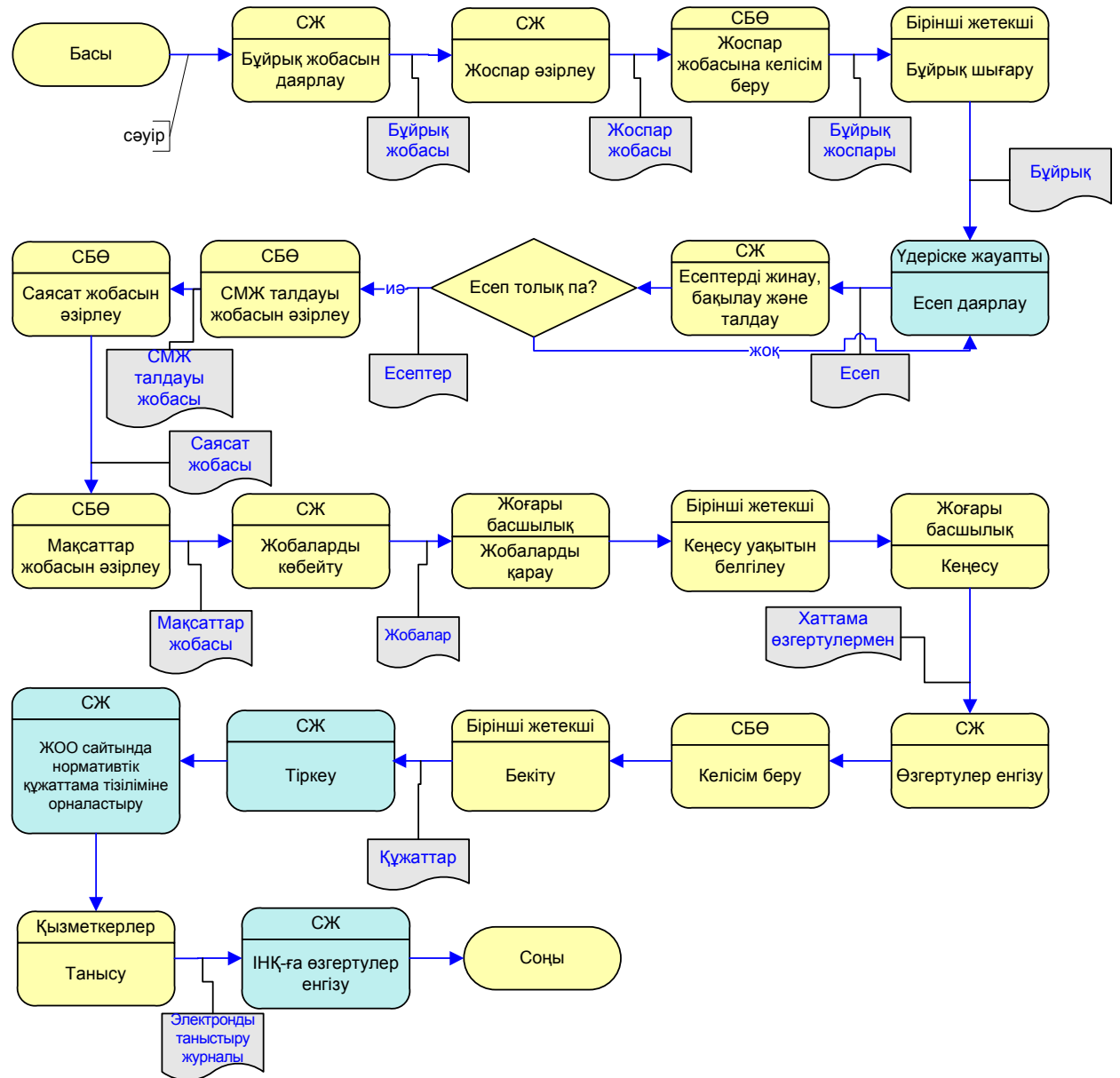
Ұйым және оның жабдықтаушылары өзара байланысты және тиімді қарым-қатынастар екі жақтың құндылықтарды құрудың қабілеттіліктерін арттырады.

* МС ИСО 9000:2005, 0.2 т.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Анализ со стороны руководства	ПРО СКГУ 502-14	Стр. 9 из 18

В қосымша

В. «БАСШЫЛЫҚ ЖАҒЫНАН ТАЛДАУ» ҮДЕРІСІНІҢ БЛОК-ТӘСІМІ



Кірістер		Шығыстар	
Жеткізушілер	Не жеткізіледі	Тұтынушылар	Не тұтынылады
Үдерістер бойынша жауаптылар	Есептер	Үдерістер бойынша жауаптылар	Саясат, Мақсаттар

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Анализ со стороны руководства	ПРО СКГУ 502-14	Стр. 10 из 18

Министерство образования и науки Республики Казахстан

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева

ПРОЦЕДУРА

АНАЛИЗ СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА

Копия	Код	Издание	Ответственный за процесс	Ответственный по качеству
	ПРО СКГУ 502-14	четвертое	М.В. Погребницкая	М.В. Погребницкая

Изменение пунктов

г. Петропавловск, 2014

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Анализ со стороны руководства	ПРО СКГУ 502-14	Стр. 11 из 18

Содержание

1.	Общие положения.....	11
2.	Нормативные ссылки.....	11
3.	Термины и определения.....	12
4.	Обозначения и сокращения.....	12
5.	Планирование анализа СМК	12
6.	Входные данные для анализа СМК	13
7.	Анализ системы менеджмента Университета.....	14
8.	Выходные данные анализа СМК со стороны руководства Университета	14
9.	Внесение изменений во внутренние нормативные документы	15
10.	Показатели результата процесса и методы их измерения	15
A1.	Требования к Политике Университета.....	16
A2.	Требования к Целям Университета	16
Б.	Восемь принципов системы менеджмента качества	17
В.	Блок-схема процесса «Анализ со стороны руководства»	18

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Процедура «Анализ со стороны руководства» определяет процессы анализа систем менеджмента со стороны руководства РГП на ПХВ «Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева» (далее – Университет) с **целью** гарантии постоянной пригодности, адекватности и результативности системы менеджмента, а также для поиска возможности по улучшению этой системы.
- 1.2. Подготовку входных данных и оформление выходных данных анализа со стороны руководства **организует и контролирует** Представитель руководства по качеству. За техническую часть работ отвечает Ответственный по качеству.
- 1.3. Анализ системы менеджмента Университета **осуществляет** высшее руководство.
- 1.4. Для наглядности в Приложении В представлены блок-схема и матрицы входов/выходов процесса «Анализ со стороны руководства».
- 1.5. Настоящая процедура является внутренним нормативным документом Университета и не подлежит **предоставлению** другим сторонам, кроме аудиторов сертификационных органов при проведении проверок систем менеджмента, а также потребителям-партнерам (по их требованию) с разрешения Ректора Университета.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

- 2.1. Настоящая процедура разработана с учетом требований следующих нормативных документов:

МС ИСО 9000:2005	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
МС ИСО 9001:2008	Системы менеджмента качества. Требования.
МС ИСО 9004:2009	Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
РК СКГУ 001-14	Руководство по качеству.
ПРО СКГУ 401-14	Внутренняя нормативная документация.
ПРО СКГУ 501-14	Планирование улучшений.
ПРО СКГУ 713-14	Закупки.
ПРО СКГУ 801-14	Внутренние проверки.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Анализ со стороны руководства	ПРО СКГУ 502-14	Стр. 12 из 18

ПРО СКГУ 802-14 Несоответствующая продукция.
ПРО СКГУ 803-14 Корректирующие и предупреждающие действия.

2.2. Настоящая процедура вводит в действие следующие формы:
Ф СКГУ 502-02-14 План подготовки к анализу СМК.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Анализ системы менеджмента	комплекс работ по проведению анализа и оценки функционирования системы менеджмента Университета высшим руководством с определенной периодичностью, но не реже одного раза в год.
Политика	реальные намерения и принципы высшего руководства в рассматриваемой области, которые служат ориентиром для организации. Политика помогает высшему руководству принимать принципиальные решения, а персоналу адекватно понимать действия руководства.
Цели	главные показатели, которые стремится достигнуть Университет за определенный период (обычно между анализами со стороны руководства). Цели должны быть измеримыми, т.е. позволяющими проверить их результативность в установленные сроки.

4. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ИСО	международная организация по стандартизации.
МС	международный стандарт.
СМК	система менеджмента качества.
ПРК	Представитель руководства по качеству.
ОтК	Ответственный по качеству.
ПРО СКГУ	процедура Университета.
Университет	РГП на ПХВ «Северо-Казахстанский государственный университет им.М. Козыбаева».

5. ПЛАНИРОВАНИЕ АНАЛИЗА СМК

- 5.1. Проведение анализа СМК со стороны руководства Университета планируется, как правило, на конец учебного года (май, июнь) по итогам работы за учебный год.
- 5.2. При необходимости возможен внеплановый анализ СМК со стороны руководства Университета (при сертификации, при выявлении значительных несоответствий и т. д.).
- 5.3. До начала работ по анализу СМК Ректор издает приказ о порядке и сроках проведения анализа СМК со стороны руководства за прошедший период, подготовку которого осуществляет ОтК по согласованию с ПРК.
- 5.4. В процессе подготовки этого приказа ОтК разрабатывает прилагаемый план проведения работ, включающий разделы: подготовка входных данных, проведение анализа и оформление выходных данных (Ф СКГУ 502-02-14).
- 5.5. В разделе плана по подготовке входных данных должны быть определены ответственные по процессам, которые должны предоставить свои отчеты и сроки предоставления этих отчетов.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Анализ со стороны руководства	ПРО СКГУ 502-14	Стр. 13 из 18

6. ВХОДНЫЕ ДАННЫЕ ДЛЯ АНАЛИЗА СМК

- 6.1. На основании приказа о порядке и сроках проведения анализа СМК со стороны руководства и прилагаемого к нему плана Ответственные по процессам должны оформить и представить свои отчеты, подготовленные в соответствии с ПРО СКГУ 501-14. При этом они несут ответственность за достоверность предоставляемой информации.
- 6.2. Сбор и контроль исполнения по сдаче всех отчетов для анализа СМК осуществляет ОтК.
- 6.3. ОтК рассматривает, анализирует, обобщает поступившие материалы и при необходимости запрашивает пояснения или дополнительные данные.
- 6.4. ПРК на основании поступивших сводных отчетов готовит проект документа «Анализ СМК со стороны руководства»
- 6.5. При оформлении документа «Анализ СМК со стороны руководства» рекомендуется придерживаться следующей последовательности изложения:
 - Цели в области качества за отчетный период;
 - выделенные ресурсы для реализации Целей;
 - достигнутые результаты в разрезе процессов (видов деятельности);
 - возникшие проблемы и рекомендации по улучшениям;
 - общая оценка результативности СМК;
 - решения по улучшениям СМК.
- 6.6. В раздел достигнутых результатов рекомендуется включить следующие материалы:
 - выполнение решений анализа СМК за предыдущий период;
 - выполнение планов, решений и программ за прошедший период;
 - работа с персоналом и состояние исполнительской дисциплины;
 - оценка и анализ результатов внутренних/внешних проверок СМК
 - требования и удовлетворенность потребителей, включая работу по жалобам и претензиям;
 - работа с несоответствиями, включая потенциальные несоответствия;
 - результаты образовательной деятельности Университета.
- 6.7. По возможности достигнутые результаты должны быть представлены в сравнении с данными прошлых периодов.
- 6.8. В раздел возникших проблем и рекомендаций по улучшениям рекомендуется включить следующие материалы:
 - сведения о проблемах, с которыми столкнулись подразделения Университета в ходе реализации целей, включая нехватку ресурсов;
 - рекомендации по улучшениям (для устранения причин проблем), поступившие от подразделений Университета, включая потребности в ресурсах.
- 6.9. Раздел по оценке результативности СМК должен содержать объективную оценку результативности, т.е. насколько поставленные Цели были достигнуты.
- 6.10. Следующий раздел должен содержать решения по улучшениям, принятые высшим руководством по результатам проведенного анализа СМК, направленные на:

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Анализ со стороны руководства	ПРО СКГУ 502-14	Стр. 14 из 18

- повышение результативности (эффективности) СМК, включая отдельные ее процессы;
 - улучшение образовательных услуг в соответствии с установленными требованиями и ожиданиями потребителей;
 - обеспечение СМК необходимыми ресурсами;
 - сроки проведения очередного анализа СМК (обычно через год).
- 6.11. ПРК подготавливает также проекты документов, руководствуясь требованиями Приложения А:
- новое издание Политики Университета в области качества (при необходимости);
 - новое издание Целей Университета в области качества.

7. АНАЛИЗ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА УНИВЕРСИТЕТА

- 7.1. Подготовленные ПРК проекты документов ОтК размножает в необходимом количестве и передает для ознакомления участникам совещания по анализу СМК
- 7.2. Ознакомившись с проектами вышеуказанных документов, Ректор принимает решение об окончательных сроках проведения совещания. Вопрос может быть рассмотрен в рамках работы Ученого совета Университета с приглашением руководителей подразделений.
- 7.3. ПРК выступает с докладом на совещании и предлагает рассмотреть и утвердить проекты документов.
- 7.4. По заранее определенному регламенту выступают участники совещания и озвучивают свои точки зрения и предложения по существу вопроса.
- 7.5. По достижении единого подхода по обсуждаемым вопросам, Ректор подводит итоги анализа СМК со стороны руководства и формулирует решения и выводы.
- 7.6. Протокол совещания ведет ОтК или другое назначенное лицо, который оформляется в соответствии с ПРО СКГУ 403-14.

8. ВЫХОДНЫЕ ДАННЫЕ АНАЛИЗА СМК СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА УНИВЕРСИТЕТА

- 8.1. После внесения изменений в проекты документов ПРК передает их на утверждение Ректору.
- 8.2. Утвержденные документы передаются ОтК, который в соответствии с ПРО СКГУ 401-14:
- осуществляет их регистрацию в Журнале регистрации подлинников;
 - размещает в соответствующее дело для постоянного хранения;
 - изготавливает необходимое число копий новых изданий Политики и Целей;
 - осуществляет регистрацию и рассылку копий Политики и Целей под роспись в Журнале учета копий.
- 8.3. Общее собрание по результатам СМК за прошедший период с участием руководства и ответственных по процессам (руководителей подразделений) организует ПРК. Руководит этим собранием Ректор или по его поручению ПРК.
- 8.4. При выступлении на общем собрании рекомендуется придерживаться следующего порядка изложения:
- Цели за прошедший период;

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Анализ со стороны руководства	ПРО СКГУ 502-14	Стр. 15 из 18

- результативность СМК;
 - возникшие проблемы и поступившие рекомендации по улучшениям;
 - принятые решения, включая решения по выделению ресурсов;
 - новая Политика;
 - новые Цели;
 - сроки для проведения очередного анализа со стороны руководства;
 - ответы на возникшие вопросы.
- 8.5. В ходе собрания ОтК или другое назначенное лицо ведет протокол собрания, который оформляется в соответствии с ПРО СКГУ 403-14.
- 8.6. После завершения собрания персонал вуза должен быть ознакомлен с Политикой и Целями в электронном журнале на сайте вуза.
- 8.7. Ответственность за ознакомление персонала в подразделениях Университета несут руководители этих подразделений. С этой целью они могут проводить совещания подразделений и должны регистрировать ознакомление в собственных Журналах ознакомления (ПРО СКГУ 401-14).

9. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ ВО ВНУТРЕННИЕ НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

- 9.1. Принятые решения в процессе анализа СМК со стороны руководства обычно требуют внесения изменений во внутренние нормативные документы.
- 9.2. ОтК по завершению очередного анализа СМК со стороны руководства:
- анализирует необходимость во внесении изменений и докладывает о результатах ПРК;
 - организует выпуск нового издания Руководства по качеству, а при необходимости и отдельных процедур СМК в соответствии с ПРО СКГУ 401-14.

10. ПОКАЗАТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТА ПРОЦЕССА И МЕТОДЫ ИХ ИЗМЕРЕНИЯ

№	Показатель	Единица измерения	Нормативное значение	Метод измерения	Источник данных	Расчетные формулы	Период оценки
1	Выполнение решений по результатам анализа со стороны руководства (решений Ученого совета)	%	100%	Метод сравнения	Протокол Ученого совета, документ «Анализ со стороны руководства»	$\frac{\text{количество исполненных решений}}{\text{количество принятых решений}} \cdot 100\%$	1 год
2	Результативность каждого направления Политики в области качества	%	100%	Расчетный	Документ «Анализ со стороны руководства»	$\frac{\text{количество достигнутых Целей по направлению Политики}}{\text{количество поставленных Целей}} \cdot 100\%$	1 год

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Анализ со стороны руководства	ПРО СКГУ 502-14	Стр. 16 из 18

Приложение А

A1. ТРЕБОВАНИЯ К ПОЛИТИКЕ УНИВЕРСИТЕТА

1. Высшее руководство Университета периодически проводит анализ результативности Политики Университета в соответствии с требованиями настоящей процедуры. Основная цель такого анализа - определить пригодность Политики для целей постоянного улучшения.
2. Политика высшего руководства пересматривается в случаях, когда Политика:
 - не достигает результативности, т.е. Политика реально не действует;
 - не соответствует общим намерениям организации;
 - не обеспечивает основу для разработки Целей и их результативности;
 - не обеспечивает взаимопонимание персонала с высшим руководством Университета;
 - устарела в связи с изменившимися условиями деятельности.
3. При пересмотре Политики необходимо следовать следующим требованиям:
 - Политика должна соответствовать реальным намерениям организации по отношению к заявляемой области и к виду деятельности Университета;
 - Политика должна отражать приверженность к постоянному улучшению результативности системы менеджмента;
 - Политика должна содержать приверженность высшего руководства Университета, соответствовать требованиям потребителей, нормативных правовых актов и других заинтересованных сторон.
4. При пересмотре Политики рекомендуется рассмотреть применимость восьми принципов (Приложение Б).

A2. ТРЕБОВАНИЯ К ЦЕЛЯМ УНИВЕРСИТЕТА

1. В Университете на основе Политики разрабатываются Цели для:
 - удовлетворения требований Потребителей и/или заинтересованных лиц;
 - достижения соответствия продукции Университета установленным требованиям;
 - постоянного улучшения систем менеджмента.
2. Цели Университета должны:
 - не противоречить Политике Университета;
 - быть измеримыми, т.е. их результативность может быть проверена в установленные сроки;
 - позволять проводить сбор данных и последующий анализ по результатам их достижения или не достижения;
 - быть достижимыми.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Анализ со стороны руководства	ПРО СКГУ 502-14	Стр. 17 из 18

Приложение Б

Б. ВОСЕМЬ ПРИНЦИПОВ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА*

1. ОРИЕНТАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Организации зависят от своих потребителей и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

2. ЛИДЕРСТВО

Руководители обеспечивают единство цели организации и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.

3. ВОВЛЕЧЕНИЕ РАБОТНИКОВ

Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности.

4. ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД

Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельность и соответствующие ресурсы управляются как процесс.

5. СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД

Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системой вносят вклад в результативность и эффективность организации при достижении ее целей.

6. ПОСТОЯННОЕ УЛУЧШЕНИЕ

Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как неизменную цель организации.

7. ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ, ОСНОВАННЫХ НА ФАКТАХ

Эффективные решения основываются на анализе данных и информации.

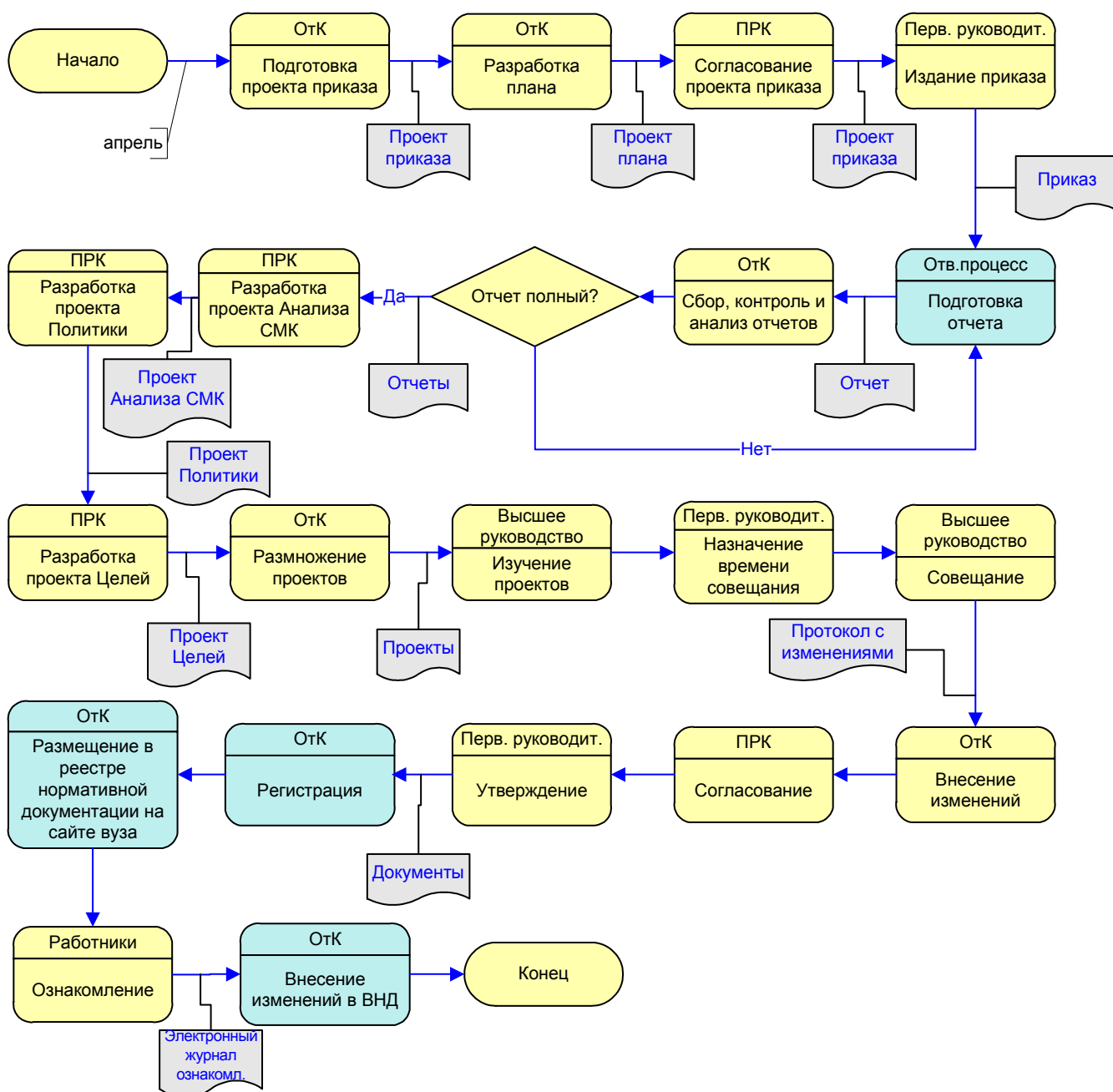
8. ВЗАИМОВЫГОДНЫЕ ОТНОШЕНИЯ С ПОСТАВЩИКАМИ

Организация и ее поставщики взаимосвязаны, и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности.

* МС ИСО 9000:2005, п. 0.2

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Анализ со стороны руководства	ПРО СКГУ 502-14	Стр. 18 из 18

Приложение В

В. БЛОК-СХЕМА ПРОЦЕССА «АНАЛИЗ СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА»

Входы		Выходы	
Поставщики	Что поставляется	Потребители	Что потребляется
Ответственные по процессам	Отчеты	Ответственные по процессам	Политика, Цели